



شرکت سهامی برق منطقه ای سیستان و بلوچستان

روش اجرایی پاسخگویی و رسیدگی به شکایات

کد مدرک: Q300-P01

شماره بازنگری: 00

تاریخ:

شماره صفحه: 2 از 2

مسئولین

مسئولین						شرح	ردیف
وزارت نیرو	سایر واحدها	ماشین نویسی	دبیرخانه	کارشناس شکایات	مدیر عامل		
			شروع			دریافت شکایات /انتقاد /درخواست از طریق دبیرخانه و ثبت در دبیرخانه	1
			1			ارسال نامه ثبت شده به دفتر مدیریت عامل سازمان	2
			2			بررسی و صدور دستور جهت رسیدگی به کارشناس رسیدگی به شکایات /در روز کاری	3
					3	تهیه پاسخ اولیه و در صورت نیازارجاع به واحد /واحدهای مرتبط جهت اخذ جواب و گزارش (یک روز کاری)	4
					4	تهیه جواب شامل علل و توضیحات لازم و در صورت نیاز شرح اقدامات و مهلت انجام آن (در طی سه روز) و عودت به کارشناس شکایات	5
					5	تهیه جواب نهایی و ارسال به مدیریت جهت تائید و امضاء(یک روز کامل)	6
					6	بررسی	7
					7	تائید یا عدم تائید	8
					8	ارسال پاسخ به متقاضی و بایگانی نسخه دوم	9
					9		
						تایید کننده:	تهیه کننده:عباس رضایی
						تصویب کننده:	تاریخ: 1386/09/26
						تاریخ:	

نکته : پیگیری اقدامات انجام شده در مهلت مقرر که توسط سایر واحدها اعلام گردیده است ،توسط کارشناس رسیدگی به شکایات انجام می گیرد.